

# *Funerales: Una Guía para el Consumidor*



*Funerals: A Consumer Guide*



# Funerales: Una Guía para el Consumidor

## Índice

UN PRODUCTO PARA CONSUMIDORES.....	I
PLANIFICACIÓN ANTICIPADA.....	2
LA REGLA DE FUNERALES.....	5
¿QUÉ TIPO DE FUNERAL DESEA USTED?.....	6
CÓMO ELEGIR UNA COMPAÑÍA FUNERARIA.....	8
COSTOS DE LOS FUNERALES.....	10
CÓMO CALCULAR EL COSTO REAL.....	12
SERVICIOS Y PRODUCTOS.....	12
UBICACIONES DE CEMENTERIOS.....	17
REFERENCIAS Y RECURSOS	
PARA MÁS INFORMACIÓN.....	19
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	23
CÓMO PLANIFICAR UN FUNERAL.....	24
COMPARACIÓN DE PRECIOS.....	25
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SINÓNIMOS.....	26





Cuando muere un ser querido, la familia afligida y amigos en duelo a menudo se confrontan con docenas de decisiones respecto al funeral. Cada una de éstas deben tomarse rápidamente y, con frecuencia, bajo una gran presión emocional. ¿Qué tipo de funeral debería realizarse? ¿Qué proveedor de servicios fúnebres se debería utilizar? ¿Los restos del ser querido deben cremarse, enterrarse o ser donados? ¿Qué es lo que usted está requerido legalmente a comprar? ¿Cuales son los arreglos adicionales que se deberían planificar? Y aunque parezca insensible ¿cuánto costará todo?

Cada año, los consumidores estadounidenses se enfrentan a éstas y otras preguntas al gastar billones de dólares en arreglos de más de dos millones de funerales para familiares y amigos. La creciente tendencia hacia la planificación anticipada o un plan de previsión (*pre-need planning*) — que es cuando las personas hacen los preparativos de sus funerales por adelantado — sugiere que muchos consumidores desean comparar precios y servicios de manera tal que, finalmente, el funeral refleje una decisión de compra acertada y bien informada, así también como una decisión trascendente.

## UN PRODUCTO PARA CONSUMIDORES

Los funerales constituyen uno de los gastos más costosos para muchos consumidores. Un funeral tradicional, incluyendo ataúd y bóveda para entierro, cuesta alrededor de \$6,000. Sin embargo, los costos adicionales tales como flores, obituarios, tarjetas de participación o limousine pueden incrementar miles de dólares al precio básico. Muchos funerales pueden costar fácilmente más de \$10,000.

Aún cuando usted sea el tipo de persona que puede regatear con una docena de comerciantes para obtener el mejor precio por un auto nuevo, probablemente pueda sentirse incómodo comparando precios o negociando los detalles y costos de un

funeral, ya sea por anticipado o al momento de necesitar el servicio. Sumado a esta incomodidad, está el hecho de que algunas personas “gastan de más” en un funeral o entierro porque piensan que esto refleja sus sentimientos por la persona fallecida.

## PLANIFICACIÓN ANTICIPADA

Para aliviar a sus familias de algunas de estas decisiones, un creciente número de personas planifica su propio funeral, designando sus preferencias y, en algunas ocasiones, pagándolo por adelantado. Estas personas ven la previsión del funeral como una extensión de la planificación de su herencia y testamento.

### Planificación

Pensar en el futuro puede ayudarlo a tomar decisiones bien informadas y meditadas respecto a la planificación de arreglos o preparativos para un funeral. La planificación le permite elegir los artículos y servicios específicos que desea y necesita y le posibilita comparar los precios ofrecidos por varios proveedores de servicios fúnebres. También le evita a sus sobrevivientes el estrés de tomar estas decisiones presionados por el tiempo y las emociones fuertes.

Usted puede hacer los preparativos directamente con un proveedor de servicios fúnebres, comúnmente llamado funeraria, o a través de una organización funeraria de planificación o sociedad conmemorativa (*memorial society*) — una organización sin fines de lucro que provee información sobre funerales e inhumaciones pero que no ofrece servicios fúnebres. Si usted opta por contactar a uno de estos grupos, tenga presente que aunque algunas empresas funerarias pueden incluir la palabra “sociedad” en su nombre, no son necesariamente organizaciones sin fines de lucro.

Cuando planifica un funeral por anticipado, otra consideración importante es determinar si los restos serán enterrados, dispuestos en un nicho o urna o si las cenizas serán esparcidas. Durante el corto período de tiempo entre el fallecimiento de un ser querido y su entierro, muchos familiares se han encontrado comprando precipitadamente una parcela de cementerio o tumba — frecuentemente sin reflexionar con cautela o sin visitar personalmente el lugar o sitio. Por este motivo, resulta en el mejor interés de la familia comprar las parcelas de cementerio antes de necesitarlas.

Puede que usted desee tomar decisiones sobre los preparativos por adelantado, pero quizá no desee pagar anticipadamente. Tenga presente que con el paso del tiempo los precios pueden subir y los comercios pueden cerrar o cambiar de propietario. Sin embargo, en algunas áreas con creciente competencia, los precios pueden **bajar** con el correr del tiempo. Es una buena idea revisar y corregir sus decisiones periódicamente y asegurarse de que su familia esté al tanto de sus deseos.

ES UNA BUENA  
IDEA REVISAR Y  
CORREGIR SUS  
DECISIONES  
PERIÓDICAMENTE.

Expresé sus preferencias por escrito, entregue copias de las mismas a los miembros de su familia y a su abogado y conserve una copia a mano. No designe sus preferencias en su testamento, ya que a menudo un testamento no es encontrado o leído hasta después del funeral. Evite poner la única copia de sus preferencias en una caja de seguridad dado que su familia puede tener que hacer los arreglos durante un fin de semana o día feriado, antes de que el cofre pueda ser abierto.

## Funerales Prepagados

Millones de estadounidenses han realizado contratos para hacer los preparativos por adelantado y prepagar algunos o

todos los gastos comprendidos en un funeral. Las leyes estatales establecen de forma individual el prepago de artículos y servicios funerarios, varios estados tienen leyes que ayudan a garantizar que estos pagos efectuados por adelantado se encuentren disponibles en el momento que sea necesario para cubrir el pago de productos y servicios funerarios. Pero las protecciones varían ampliamente entre los estados y algunas leyes estatales ofrecen protección escasa o inefectiva. Algunas leyes estatales requieren que la funeraria o cementerio ponga un porcentaje del monto prepago en una cuenta de fideicomiso (*state-regulated trust*) regulada estatalmente o que compren pólizas de seguro de vida con los beneficios por fallecimiento asignados a la funeraria o cementerio.

Si usted está pensando en pagar por adelantado los artículos y servicios fúnebres es importante considerar las siguientes preguntas antes de invertir dinero:

- ◆ ¿Qué es lo que está pagando? ¿Está usted comprando únicamente mercadería, como por ejemplo ataúd y bóveda, o también está comprando servicios fúnebres?
- ◆ ¿Qué sucede con el dinero que usted pagó por adelantado? Los estados tienen distintos requerimientos para el manejo de los fondos pagados por servicios fúnebres precontratados.
- ◆ ¿Qué sucede con los intereses provenientes del dinero que fue prepago y puesto en una cuenta de fideicomiso?
- ◆ ¿Está usted protegido si la firma con la que hizo trato deja de operar?
- ◆ ¿Puede usted cancelar el contrato y obtener un reintegro total si cambia de idea?
- ◆ ¿Qué sucede si se muda a una región diferente o si usted fallece lejos de su casa? Algunos planes de funeral prepago pueden ser transferidos, pero con frecuencia mediante el pago de un costo adicional.

Asegúrese de informarle a su familia los planes que hizo y dígalos donde se encuentran los documentos correspondientes. Si su familia no está al tanto de los planes previamente efectuados por usted, puede que sus deseos no se cumplan; y además si sus familiares no saben que usted prepagó el costo de un funeral, pueden terminar pagando nuevamente por los mismos arreglos. Quizá desee consultar a un abogado respecto a la mejor manera de garantizar que sus deseos sean cumplidos.

## LA REGLA DE FUNERALES

La mayoría de los proveedores de servicios y artículos funerarios son profesionales que se esfuerzan en satisfacer las necesidades y el mejor interés de sus clientes. Pero algunos no actúan de esta manera. Estas compañías pueden tomar ventaja a través de precios inflados, sobrecargos, cargos duplicados o servicios innecesarios. Afortunadamente, existe una ley federal que le facilita a usted la elección de aquellos productos y servicios que desea o necesita y que le permite pagar solamente por aquello que selecciona, ya sea que esté haciendo preparativos por anticipado o al momento del fallecimiento de un ser querido.

La Regla de Funerales (*Funeral Rule*), aplicada por la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*), requiere a los directores de funerarias, entregarle personalmente los precios de cada ítem y, si usted lo pidiera, también por teléfono. Esta regulación también requiere que los directores de funerales le proporcionen otra información sobre sus productos y servicios. Por ejemplo, si usted pide personalmente información sobre preparativos para funerales, el director de funerales debe entregarle una lista de precios escrita que usted puede conservar en la cual se describan los precios de los productos y servicios que ofrece la funeraria. Si usted desea comprar un ataúd o contenedor exterior para entierro, antes de mostrárselos, el proveedor

de servicios fúnebres debe mostrarle las descripciones de la selección disponible de dichos artículos.

Muchos proveedores de productos y servicios fúnebres ofrecen varios “paquetes” con los productos y servicios más comunes para realizar un funeral. Pero cuando usted hace los arreglos para un funeral tiene derecho a comprar productos y servicios individualmente. Esto significa que usted no tiene que aceptar un “paquete” que puede incluir artículos y servicios que no desea.

De acuerdo a la Regla de Funerales:

- ◆ Usted tiene derecho a elegir los productos y servicios fúnebres que desee (con algunas excepciones).
- ◆ El proveedor de productos y servicios fúnebres debe declarar este derecho por escrito incluyéndolo en la lista general de precios.
- ◆ Si la ley estatal o local requiere que usted compre un artículo en particular, el proveedor debe informarlo en la lista de precios haciendo una referencia a la ley específica correspondiente.
- ◆ La funeraria no puede rechazar un ataúd que usted compre en otro lugar o cobrarle un cargo por el uso o manejo del mismo.
- ◆ Un proveedor de servicios fúnebres que ofrece cremaciones debe disponer de contenedores alternativos.

## ¿QUÉ TIPO DE FUNERAL DESEA USTED?

Cada familia es diferente y no todas las personas desean el mismo tipo de funeral. Las prácticas funerarias están influenciadas por tradiciones religiosas y culturales, costos y preferencias personales. Estos factores ayudan a determinar si el funeral será elaborado o simple, público o privado, religioso o laico y el lugar en que será llevado a cabo.

También influye el hecho de que el funeral se haga con el cuerpo presente, si habrá velatorio (velorio) o visitación, y en dicho caso si el ataúd estará abierto o cerrado y por último, si los restos serán enterrados o cremados.

Entre las elecciones que será necesario que usted haga se incluye la de optar por un funeral básico o algo intermedio.

### Funeral Tradicional — Servicio Completo

Este tipo de funeral, a menudo designado por los prestadores de servicios fúnebres como “funeral tradicional” (*traditional, full-service funeral*), generalmente incluye un velatorio (velorio) o visitación y un servicio de funeral formal, utiliza una carroza fúnebre para el transporte del cuerpo al lugar del funeral y al cementerio, como así también el entierro, disposición o cremación de los restos. En general, este es el tipo de funeral más caro. Además de comprender los cargos de servicios básicos de la funeraria, con frecuencia el costo incluye el embalsamamiento y vestimenta del cuerpo; alquiler de una sala de la funeraria para el velatorio o servicio y la utilización de vehículos para el transporte de la familia en caso de que no utilizaran sus propios automóviles.

CADA FAMILIA  
ES DIFERENTE  
Y NO TODAS LAS  
PERSONAS DESEAN  
EL MISMO TIPO DE  
FUNERAL.

También deben calcularse los costos del ataúd, parcela de cementerio o cripta y otros artículos y servicios fúnebres.

### Entierro Directo

En este tipo de funeral, el cuerpo es enterrado poco tiempo después del fallecimiento, generalmente en un contenedor simple. No hay servicios de velatorio o visitación, por lo tanto no es necesario el embalsamamiento. Se puede realizar un servicio conmemorativo al pie de la tumba o más tarde. Generalmente, el entierro directo cuesta menos que el servicio

completo de un “funeral tradicional.” Los costos incluyen los cargos por servicios básicos de la funeraria, como así también el transporte y cuidado del cuerpo, la compra de un ataúd o contenedor para los restos para el entierro y una parcela de cementerio o cripta. Con frecuencia, la funeraria cobra un cargo adicional por un servicio al pie de la tumba en caso de que la familia opte por presenciar el entierro en el cementerio.

### *Cremación Directa*

En esta clase de funeral, el cuerpo es cremado sin embalsamar corto tiempo después del fallecimiento. Los restos incinerados, llamados cenizas, son puestos en una urna u otro contenedor. No hay ni velatorio (velorio) ni visitación, aunque puede ser realizado un servicio conmemorativo en presencia o no de los restos cremados. Las cenizas pueden ser conservadas en casa, enterradas o ubicadas en una cripta o nicho en un cementerio, o enterradas o esparcidas en un lugar favorito del fallecido. Generalmente, la cremación directa cuesta menos que el servicio completo de “funeral tradicional.” El costo incluye los cargos por los servicios básicos de la funeraria como así también el transporte y cuidado del cuerpo. El cargo por cremación puede estar incluido en el servicio o, en el caso de que la funeraria no tenga su propio crematorio, puede ser sumado en concepto de cargo adicional. También habrá un cargo por la urna u otro contenedor para los restos incinerados. El costo de la parcela del cementerio o cripta es incluido únicamente si los restos son enterrados o dispuestos en un cementerio.

Los prestadores de servicios fúnebres que ofrecen cremaciones directas también deben proveer un contenedor alternativo que pueda ser utilizado en reemplazo de un ataúd.

## **CÓMO ELEGIR UNA COMPAÑÍA FUNERARIA**

Muchas personas desconocen que no están legalmente obligadas a utilizar los servicios de una funeraria para

planificar y llevar a cabo un funeral. No obstante, muchos consumidores encuentran alivio en los servicios profesionales brindados por una funeraria debido a que poseen poca experiencia con muchos de los detalles y requerimientos legales involucrados y también porque pueden sentirse afectados emocionalmente al momento de hacer los planes.

A menudo, los consumidores eligen un cementerio o compañía funeraria por la cercanía a sus hogares, porque han prestado servicios a la familia anteriormente o porque han sido recomendados por alguna persona de confianza. Pero aquellos consumidores que limiten su búsqueda a una sola casa funeraria pueden estar arriesgándose a pagar más de lo necesario por el funeral o pueden disminuir sus opciones de artículos y servicios.

La tarea de comparación para la compra no es necesariamente difícil, en especial si se hace antes a que la necesidad se presente. Si usted visita una funeraria personalmente, el proveedor de servicios fúnebres está requerido por ley a entregarle una lista general de precios detallando el costo de los artículos y servicios que la compañía funeraria ofrece. Si la lista general de precios no incluye precios específicos de ataúdes o contenedores exteriores para entierro, la ley requiere que el director de funerales le enseñe una lista de precios de dichos artículos antes de mostrarle los ataúdes o contenedores.

Algunas veces, es más conveniente y menos estresante hacer la comparación de precios. La Regla de Funerales requiere a los directores de funerales proveer la información de precios por teléfono a toda persona que llame y que así lo solicite. Además, muchas funerarias con gusto enviarán por correo sus listas de precios, aunque esto último no es requerido por la ley.

Al comparar precios, además de tomar en cuenta el costo de cada ítem individualmente, asegúrese de considerar el costo total de todos los artículos y servicios en su conjunto. Asegúrese de considerar el costo total de todos los artículos y servicios fúnebres. Cada funeraria debe tener listas de precios que incluyan todos los artículos y servicios esenciales para los diferentes tipos de arreglos de funerales que ofrezcan. Muchas compañías funerarias ofrecen “paquetes” para funerales que pueden resultar más económicos que comprar los artículos o servicios individualmente. El ofrecimiento de este tipo de “paquetes” está permitido por la ley, a condición de que también se provea una lista de precios detallada por ítem. Pero solo mediante la utilización de las listas de precios es que usted puede comparar correctamente el costo total.

ASEGÚRESE DE  
CONSIDERAR EL  
COSTO TOTAL  
DE TODOS LOS  
ARTÍCULOS Y  
SERVICIOS  
FÚNEBRES.

Dentro de la industria de empresas funerarias existe una creciente tendencia a la consolidación y, se cree que muchas funerarias de los vecindarios son propiedad de comerciantes locales cuando, en realidad, son propiedad de una corporación nacional. En caso de que este tema sea importante para usted, quizás desee consultar si la funeraria es de propiedad de un comerciante local.

## COSTOS DE LOS FUNERALES

Los costos de un funeral incluyen:

### *I. Cargo básico por el servicio del director de funerales y su personal*

La Regla de Funerales les permite a los prestadores de servicios fúnebres cobrar un cargo por servicios básicos el cual es indeclinable para los clientes. Este cargo básico incluye servicios que son comunes a todos los funerales, sin

consideración de arreglos específicos. Estos servicios incluyen la planificación del funeral, tramitación de los permisos y copias de los certificados de defunción necesarios, preparación de avisos fúnebres, manipulación y almacenamiento temporal de los restos y coordinación de los preparativos con el cementerio, crematorio o terceras partes. El cargo no incluye los montos por servicios o mercaderías opcionales.

### *2. Cargos por otros servicios y mercaderías*

Estos cargos son los costos por artículos y servicios opcionales tales como transporte de los restos, embalsamamiento y otras preparaciones; utilización de una sala de la funeraria para el velatorio, ceremonia o servicio conmemorativo; utilización del equipo y personal para un servicio en el sitio de la tumba; utilización de una carroza o limosina; un ataúd, contenedor exterior para entierro o contenedor alternativo y cremación, entierro o disposición.

### *3. Cargos por artículos y servicios provistos por terceros*

Estos cargos (*cash advances*) son cobrados a los consumidores por la funeraria en concepto de aquellos artículos y servicios que la empresa compra a terceros en su nombre (el del cliente) incluyendo flores, avisos fúnebres, sepultureros, servicio religioso, organistas y cantantes. Algunos proveedores de servicios fúnebres simplemente le cobran a usted el costo por los artículos y servicios que ellos compran en su nombre. Otros agregan un cargo o comisión al precio del costo. La Regla de Funerales requiere a aquellos que carguen un costo adicional, que lo declaren por escrito. Sin embargo, no se requiere que especifiquen el monto o la cantidad del recargo. La regulación también requiere a los proveedores fúnebres que le informen si existen reintegros, descuentos o rebajas por parte del proveedor o cualquier ítem provisto por terceros.

## CÓMO CALCULAR EL COSTO REAL

La funeraria debe entregarle un resumen declarando en detalle el costo total de los artículos y servicios fúnebres que usted ha seleccionado al momento de hacer los preparativos. Si en ese momento, el proveedor de los servicios fúnebres no sabe el costo de los artículos y servicios provistos por terceros que debe pagar por adelantado, está obligado a darle un “presupuesto de buena fe” (*good faith estimate*). Este resumen también debe revelar todo los requerimientos legales o los que disponga el cementerio o crematorio respecto de cualquier servicio o artículo que usted tenga que comprar.

La Regla de Funerales no requiere ningún formato específico para declarar esta información. Las compañías fúnebres pueden incluirlo en cualquier documento que le entreguen al finalizar la discusión de los arreglos del funeral.

## SERVICIOS Y PRODUCTOS

### *Embalsamamiento*

Muchas funerarias requieren el embalsamamiento si usted planifica un velatorio (velorio) o visitación. Pero el embalsamamiento no es generalmente necesario o requerido legalmente si el cuerpo es enterrado o cremado poco tiempo después del fallecimiento. La eliminación de este servicio puede ahorrarle cientos de dólares. Bajo la Regla de Funerales, una funeraria:

- ◆ No puede proveer servicios de embalsamamiento sin su autorización.
- ◆ No puede declarar falsamente que el embalsamamiento es requerido por ley.
- ◆ Debe declarar por escrito que el embalsamamiento no es requerido por ley, excepto en ciertos casos especiales.

- ◆ No puede cobrar cargos por un embalsamamiento no autorizado a menos que este sea requerido por ley estatal.
- ◆ Debe declarar por escrito que generalmente usted tiene derecho a elegir un tipo de disposición final, tal como cremación directa o entierro inmediato, que no requieren el embalsamamiento en caso de que no desee este servicio.
- ◆ Debe declarar por escrito que algunos preparativos de funerales, como por ejemplo un funeral con velatorio, puede implicar que el embalsamamiento sea una necesidad práctica, y si así fuera una compra requerida.

## Ataúdes

### *Para un servicio completo de “funeral tradicional”:*

Con frecuencia, el ataúd es el artículo individual más caro que usted comprará cuando planifique un servicio completo de funeral tradicional. Los ataúdes varían ampliamente en estilo y precio y son vendidos principalmente por su aspecto visual. Generalmente, están contruidos de metal, madera, fibra vulcanizada, fibra de vidrio o plástico. Si bien un ataúd cuesta en promedio un poco más de \$2,000, algunos ataúdes de caoba, bronce o cobre pueden costar hasta \$10,000.

La Regla de Funerales requiere que cuando usted visite una funeraria o salón de ventas para comprar un ataúd, el director de la empresa fúnebre le muestre primero la lista de ataúdes que la compañía ofrece para la venta, incluyendo las descripciones y los precios antes de mostrarle los ataúdes. Estudios realizados en la industria funeraria demuestran que en promedio, los compradores de ataúdes eligen uno de los primeros tres modelos exhibidos, en general el de precio intermedio. Por lo tanto, resulta en el interés del vendedor comenzar mostrándole los

LOS PRECIOS Y  
ESTILOS DE LOS  
ATAÚDES VARÍAN  
AMPLIAMENTE.

modelos más caros. Si usted no vio algunos de los modelos de precio más bajo incluidos en la lista, pida verlos — no se sorprenda si no son exhibidos de manera destacada, o no exhibidos en absoluto.

Tradicionalmente, los ataúdes eran vendidos únicamente por funerarias. Pero, actualmente, cada vez más salones de exposición de ventas y sitios en Internet operados por “terceros” comerciantes venden ataúdes. Usted puede comprar un ataúd a uno de estos comerciantes y hacerlo enviar directamente a la funeraria. La Regla de Funerales requiere que las funerarias acepten la utilización de un ataúd comprado por usted en otro lugar y no les permite cobrar un cargo por su utilización.

Independientemente del lugar o el momento en que usted compre el ataúd, es importante recordar que el propósito del mismo es proveer un medio digno para transportar el cuerpo antes del entierro o cremación. Ningún ataúd, más allá de sus cualidades o costos, preservará un cuerpo para siempre. Los ataúdes de metal son frecuentemente descritos como ataúdes “sellados” o “protectivos.” Estos términos representan que los ataúdes tienen juntas selladas, de goma, o alguna otra característica diseñada con el objeto de demorar la penetración de agua dentro del ataúd y prevenir la corrosión. La Regla de Funerales prohíbe que se afirme que este tipo de características especiales ayuden a preservar los restos indefinidamente — porque no es así. Estos elementos sólo incrementan el costo del ataúd.

La mayoría de los ataúdes de metal están contruidos con acero de variado calibre— cuanto más bajo es el calibre más espeso es el aceno. Algunos ataúdes de metal vienen con una garantía de longevidad o duración. Generalmente, los ataúdes de madera no son sellados y no cuentan con una garantía de durabilidad y pueden estar fabricados con madera dura como por ejemplo caoba, nogal, cerezo o roble o con madera

blanda como la de pino. Los ataúdes de pino son la opción más económica, pero las funerarias rara vez los exhiben. Los fabricantes de ataúdes metálicos y de madera generalmente garantizan la mano de obra y los materiales.

### *Para la cremación:*

Muchas familias que optan por la cremación de los restos de su ser querido alquilan un ataúd a la funeraria para la visitación y funeral, eliminando de esta manera el costo de la compra de un ataúd.

Si usted opta por la visitación y posterior cremación, pregunte acerca de la opción de alquilar un ataúd. Para aquellos que opten por una cremación directa sin una visitación o velatorio u otra ceremonia de cuerpo presente, el proveedor fúnebre debe ofrecerles un cajón de madera rústica o madera laminada de bajo precio o un contenedor alternativo no metálico — de madera prensada, cartón o lona — que es cremado junto con el cuerpo.

Bajo la Regla de Funerales, los directores de funerales que ofrecen cremaciones directas:

- ◆ No deben decirle que las leyes estatales o locales requieren un ataúd para cremaciones directas, debido a que ninguna ley así lo establece.
- ◆ Deben declarar por escrito su derecho a comprar un cajón de madera rústica o contenedor alternativo para una cremación directa.
- ◆ Deben tener cajones de madera rústica u otros contenedores alternativos disponibles para cremaciones directas.

### *Bóvedas para Entierro o Revestimientos de Sepulturas*

Las bóvedas para entierro y revestimientos de sepulturas (*burial vaults* o *grave liners*) — también conocidos como

contenedores exteriores para entierro — (ver Glosario de Términos y Sinónimos), son comúnmente utilizados en los servicios completos de “funerales tradicionales.” La bóveda o revestimiento se pone dentro de la fosa en la tierra antes de sepultar el ataúd y luego, durante el entierro, se baja el ataúd

dentro de la bóveda o revestimiento. El propósito de estos contenedores es prevenir que el terreno se derrumbe a medida que, con el transcurso del tiempo se deteriore el ataúd. Una bóveda para entierro está construida de concreto reforzado o cemento y dará satisfacción a los requerimientos de todos los cementerios. Los revestimientos de sepultura cubren solamente la tapa y los lados del ataúd. Una bóveda para entierro es más sustancial y más cara que un revestimiento, la misma recubre al ataúd con concreto u otro material y puede ser vendida con una garantía de protección reforzada.

Las leyes estatales no requieren una bóveda o revestimiento para la tumba y por lo tanto las funerarias no pueden decirle lo contrario. Sin embargo, tenga presente que muchos cementerios requieren algún tipo de contenedor exterior de sepultura para prevenir el hundimiento o derrumbe de la tumba en el futuro. Ni las bóvedas ni los revestimientos de tumbas están diseñados para prevenir la descomposición final de los restos humanos. Es ilegal que los proveedores de servicios y artículos fúnebres afirmen que una bóveda prevendrá que el agua, la tierra u otros escombros penetren en el ataúd cuando esto no es verdad.

Un proveedor fúnebre está obligado a entregarle una lista de precios y descripciones de contenedores exteriores para entierro antes de mostrarle cualquiera de dichos artículos. Comprar un contenedor exterior para entierro a un tercero puede resultar más económico que comprárselo a una funeraria o cementerio. Antes de seleccionar un modelo, compare precios de diferentes fuentes.

## Procesos y Productos de Preservación

Desde la remota época de los egipcios, se han utilizado aceites, hierbas y preparados especiales para preservar los cuerpos de sus difuntos. Sin embargo, ningún proceso o producto ha sido determinado ni probado como apto para preservar indefinidamente un cuerpo dentro de la tumba. La Regla de Funerales prohíbe a las funerarias decirle que tal preservación es posible. Por ejemplo, los proveedores de servicios fúnebres no pueden declarar que el embalsamamiento o un tipo de ataúd en particular preservará el cuerpo del fallecido por un período ilimitado de tiempo.

## UBICACIONES DE CEMENTERIOS

Cuando usted compre una parcela en un cementerio, considere la ubicación del cementerio y si cumple con los requisitos de la religión de su familia. Otras consideraciones a tener en cuenta son las restricciones del cementerio, si existieran, respecto de la colocación de bóvedas o cajas de concreto para las tumbas compradas en otro lugar, el tipo de monumentos u otra clase de placas conmemorativas permitidas y también si pueden ponerse flores y otras clases de recordatorios en la tumba.

El costo es otra consideración. Las parcelas de los cementerios pueden ser costosas, especialmente en las áreas metropolitanas. La mayoría pero no todos los cementerios le requieren la compra de un revestimiento o losa para la tumba, que cuesta varios cientos de dólares. Tenga en cuenta que se cobran cargos — generalmente de cientos de dólares — por el servicio de cavado de una tumba para el entierro y otros cargos adicionales por el cierre de la misma. Algunas veces, el cuidado a perpetuidad de una parcela de cementerio está incluido en el precio de compra, pero es importante aclarar este punto antes de que usted compre el sitio o servicio. Si este costo no está incluido, busque un servicio con cargo separado para el cuidado y mantenimiento.

Si usted planifica disponer los restos incinerados de su ser querido en un mausoleo o columbario, puede comprar una cripta o nicho y pagar cargos por la apertura y cierre, como así también cargos de expensas por mantenimiento y otros servicios. La regla de funerales de la FTC no abarca a los cementerios y mausoleos a menos que los mismos vendan artículos y servicios fúnebres, por lo tanto sea cauto al hacer su compra para asegurarse de recibir todos los precios y otra información pertinente y ser tratado equitativamente.

### Cementerios de Veteranos

Todos los veteranos tienen derecho a un entierro en un cementerio nacional y a una lápida (*grave marker*) ambos sin cargo. La elegibilidad se extiende también a algunos civiles que prestaron servicio militar y algunas personas que se desempeñaron en el Servicio Público de Salud. Los cónyuges e hijos dependientes también tienen derecho a una parcela o solar y a una lápida cuando son enterrados en un cementerio nacional. En los cementerios nacionales no se aplican cargos por la apertura y cierre de la tumba, por una bóveda o revestimiento de sepultura, o por la instalación de la lápida u otro tipo de marcación de la tumba. Generalmente, la familia es responsable por el resto de los gastos, incluyendo el transporte al cementerio. Para obtener más información sobre el tema, visite el sitio en Internet del Departamento de Veteranos (*Department of Veterans Affairs*) [www.cem.va.gov](http://www.cem.va.gov). Para ubicar la oficina regional del Departamento de Veteranos en su área llame al 1-800-827-1000.

Además, muchos estados han establecido cementerios estatales para veteranos. Los requisitos de elegibilidad y demás detalles varían. Para obtener más información, póngase en contacto con las correspondientes oficinas estatales.

Tenga cuidado con los cementerios comerciales que publicitan los llamados “especiales para veteranos.” Estos cementerios, en algunas oportunidades ofrecen una parcela gratuita para el veterano pero cargan tarifas exorbitantes por una parcela contigua para el cónyuge, y también cobran altos cargos por la excavación y cierre de cada tumba. Evalúe el costo total para estar seguro de que el “especial” ofrecido es realmente conveniente.

## PARA MÁS INFORMACIÓN

La mayoría de los estados cuentan con una junta de otorgamiento de licencias que regula la industria funeraria. Para obtener información o ayuda puede contactar a la junta de su estado. Si desea información adicional sobre cómo hacer preparativos para un funeral y las opciones disponibles, puede que desee contactar los comercios interesados, grupos de profesionales y de consumidores. Algunos de los más conocidos son:

AARP Fulfillment  
601 E Street, NW  
Washington, DC 20049  
1-800-424-3410  
[www.aarp.org](http://www.aarp.org)

AARP es una asociación no partidaria sin fines de lucro dedicada a asistir a las personas mayores de Estados Unidos en el logro de una vida independiente, digna y provechosa. Sus publicaciones *Funeral Goods and Services and Pre-Paying for Your Funeral*, son de disposición gratuita y pueden ser ordenadas a la dirección que se cita más arriba. Puede consultar ésta y otra información relacionada a los funerales en el sitio Web de AARP.

Council of Better Business Bureaus, Inc.  
4200 Wilson Blvd., Suite 800  
Arlington, VA 22203-1838  
[www.bbb.org](http://www.bbb.org)

Las Oficinas de Buenas Prácticas Comerciales (*Better Business Bureaus*, BBB) son organizaciones sin fines de lucro que promueven estándares de ética comercial y autorregulación voluntaria de las prácticas comerciales.

Funeral Consumers Alliance  
33 Patchen Road  
South Burlington, VT 05403  
1-800-765-0107  
[www.funerals.org](http://www.funerals.org)

La FCA es una organización educativa sin fines de lucro que apoya la creciente protección del consumidor en temas relacionados a funerales, está afiliada a la *Funeral and Memorial Society of America* (FAMSA).

Cremation Association of North America  
401 North Michigan Avenue  
Chicago, IL 60611  
(312) 644-6610  
[www.cremationassociation.org](http://www.cremationassociation.org)

La CANA es una asociación de crematorios, cementerios y funerarias que ofrecen servicios de cremación.

International Cemetery and Funeral Association  
1895 Preston White Drive, Suite 220  
Reston, VA 20191  
1-800-645-7700  
[www.icfa.org](http://www.icfa.org)

ICFA es una asociación sin fines de lucro que agrupa a cementerios, funerarias, crematorios y comerciantes de monumentos fúnebres que ofrece mediación informal de quejas de consumidores a través de su *Cemetery Consumer*

*Service Council*. Su sitio en Internet provee información y consejos bajo la sección “*Consumer Resources*.”

International Order of the Golden Rule  
13523 Lakefront Drive  
St. Louis, MO 63045  
1-800-637-8030  
[www.ogr.org](http://www.ogr.org)

OGR es una organización internacional de aproximadamente 1,300 empresas funerarias independientes.

Jewish Funeral Directors of America  
Seaport Landing  
150 Lynnway, Suite 506  
Lynn, MA 01902  
(781) 477-9300  
[www.jfda.org](http://www.jfda.org)

JFDA es una organización internacional de funerarias que brinda servicios a la comunidad judía.

National Funeral Directors Association  
13625 Bishop's Drive  
Brookfield, WI 53005  
1-800-228-6332  
[www.nfda.org/resources](http://www.nfda.org/resources)

NFDA es la asociación educativa y profesional de directores fúnebres más grande.

National Funeral Directors and Morticians Association  
3951 Snapfinger Parkway, Suite 570  
Decatur, GA 30035  
1-800-434-0958  
[www.nfdma.com](http://www.nfdma.com)

NFDMA es una asociación nacional de proveedores de servicios y artículos fúnebres que principalmente brinda servicios a la comunidad afroamericana.

### Selected Independent Funeral Homes

500 Lake Cook Road, Suite 205

Deerfield, IL 60015

1-800-323-4219

[www.selectedfuneralhomes.org](http://www.selectedfuneralhomes.org)

Selected Independent Funeral Homes es una asociación internacional de empresas funerarias que han acordado cumplir con su Código de Buenas Prácticas Fúnebres (*Code of Good Funeral Practice*). Los consumidores pueden solicitar una variedad de publicaciones a través de Selected Resources, Inc., una organización afiliada a Selected Independent Funeral Homes.

### Funeral Service Consumer Assistance Program

PO Box 486

Elm Grove, WI 53122-0486

1-800-662-7666

FSCAP es un programa sin fines de lucro que brinda servicios a los consumidores, el cual está diseñado para asistir a las personas en la comprensión de los servicios fúnebres y temas relacionados y para ayudarlos a resolver sus preocupaciones respecto a dichos servicios. Los representantes del servicio FSCAP y un interventor asisten a los consumidores en la identificación de sus necesidades, la presentación de sus quejas y la resolución de problemas. FSCAP dispone de publicaciones gratuitas sobre funerales y temas relacionados.

### Funeral Service Educational Foundation

13625 Bishop's Drive

Brookfield, WI 53005

1-877-402-5900

FSEF es una fundación sin fines de lucro dedicada al profesionalismo superior de los servicios fúnebres y a mejorar el conocimiento y comprensión del público a través de la educación y la investigación.

## RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Si usted tiene un problema relacionado a temas de funerales, lo mejor es primero intentar resolverlo con el director de funerales. En caso de que esté insatisfecho, la *Funeral Consumer's Alliance* puede asesorarlo sobre la mejor manera de resolver su problema. También puede contactar a su agencia local o estatal de protección del consumidor listada en la guía telefónica o al *Funeral Service Consumer Assistance Program*.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/espanol](http://ftc.gov/espanol) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemercadeo, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

## CÓMO PLANIFICAR UN FUNERAL

1. **Compare precios con anticipación.** Compare los precios de por lo menos dos funerarias. Recuerde que usted puede proveer el ataúd o la urna.
2. **Solicite una lista de precios.** La ley requiere que las funerarias le entreguen una lista de precios escrita o impresa de sus productos y servicios.
3. **Resista la presión** de comprar artículos y servicios que usted en realidad no desea o no necesita.
4. **Evite el gasto excesivo por motivos emocionales.** No es necesario tener el ataúd más elegante o el funeral más elaborado para honrar apropiadamente a un ser querido.
5. **Reconozca sus derechos.** Las leyes relacionadas a funerales y entierros varían entre los estados. Resulta útil saber cuáles son los productos y servicios requeridos por la ley y cuáles son de compra opcional.
6. **Aplique las mismas técnicas de compra inteligente** que usted utiliza para otras compras importantes. Puede disminuir los costos limitando el velatorio a un día o a una hora antes del funeral y vistiendo a su ser querido con su traje preferido en vez de gastar en una costosa vestimenta o mortaja.
7. **Planifique para el futuro.** La planificación le permite comparar precios sin apremios de tiempo, crea una oportunidad para el intercambio de ideas en familia y alivia algunas de las cargas a sus familiares y amigos.

# COMPARACIÓN DE PRECIOS

Haga copias de esta página y verifique los precios con varias funerarias para comparar los costos.

## Disposición “simple” de los restos:

- Entierro o sepultura inmediata ..... \_\_\_\_\_
- Cremación o incineración inmediata ..... \_\_\_\_\_
- Si el proceso de cremación tiene un costo extra  
¿cuál es el costo? ..... \_\_\_\_\_
- Donación del cuerpo a una escuela de medicina u hospital .. \_\_\_\_\_

## Entierro o cremación “tradicional” servicio completo:

- Cargo por servicios básicos del director de funerales y su personal ..... \_\_\_\_\_
- Retiro de los restos..... \_\_\_\_\_
- Embalsamamiento ..... \_\_\_\_\_
- Otra preparación del cuerpo ..... \_\_\_\_\_
- Ataúd menos costoso ..... \_\_\_\_\_
  - Descripción, incluyendo el número de modelo ..... \_\_\_\_\_
- Contenedor exterior para entierro  
(bóveda, revestimiento, losa)..... \_\_\_\_\_
  - Descripción ..... \_\_\_\_\_
- Visitación/velatorio — personal e instalaciones ..... \_\_\_\_\_
- Servicio fúnebre o conmemorativo — personal e instalaciones ..... \_\_\_\_\_
- Servicio en la tumba o sepultura, incluyendo el personal y equipo ..... \_\_\_\_\_
- Carroza fúnebre ..... \_\_\_\_\_
- Otros vehículos ..... \_\_\_\_\_
- Total ..... \_\_\_\_\_

## Otros servicios:

- Enviar el cuerpo a otra funeraria ..... \_\_\_\_\_
- Recibir el cuerpo de otra funeraria..... \_\_\_\_\_

## Costos de cementerio/mausoleo:

- Costo de la parcela o cripta (en caso de que usted no posea una) ..... \_\_\_\_\_
- Cuidado a perpetuidad..... \_\_\_\_\_
- Apertura y cierre de la tumba o cripta..... \_\_\_\_\_
- Revestimiento de sepultura, si fuera requerido..... \_\_\_\_\_
- Lápida/monumento (incluyendo la instalación) ..... \_\_\_\_\_

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SINÓNIMOS

El Glosario de Términos, en su versión original en idioma inglés, es cortesía de la Oficina de Cementerios y Funerales del Departamento de Asuntos de los Consumidores de California.

### **Ataúd** — *Casket/Coffin*

Caja o arcón para enterrar restos humanos.

Sinónimos: cajón, sarcófago, caja mortuoria, féretro, caja fúnebre.

### **Bóveda para entierro** — *Vault*

Cobertura, losa o revestimiento de tumba que encierra completamente el ataúd, genéricamente llamado contenedor exterior para entierro.

Sinónimos: bovedilla de tumba, caja, losa, gaveta.

### **Carroza/Limosina** — *Hearse/Limousine*

La carroza es un vehículo especialmente adaptado para transportar ataúdes. Antiguamente, el ataúd era transportado en una carroza transportada por caballos. Si bien en la actualidad los vehículos son motorizados, se conserva el término carroza fúnebre para este medio de transporte de ataúdes. Los otros vehículos utilizados para el traslado de los deudos al cementerio provistos por la funeraria son comúnmente llamados limosinas o autos de acompañantes. La carroza y los vehículos de los deudos que la acompañan son llamados, en su conjunto, cortejo o caravana fúnebre.

Sinónimo de carroza: coche fúnebre.

### **Cementerio** — *Cemetery*

Lugar destinado a la disposición final de los restos humanos.

Sinónimos: panteón, camposanto, campo santo, mausoleo, osario, necrópolis, fosal.

### **Ceremonia fúnebre** — *Funeral Ceremony*

Servicio conmemorativo del fallecido de cuerpo presente. En los casos que se realice una misa en la ceremonia también puede ser llamada responso o responso final.

Sinónimos: funeral, exequias.

### **Columbario** — *Columbarium*

Estructura con nichos (pequeños espacios compartimentados) para la ubicación de restos cremados en urnas u otros contenedores aprobados. Puede estar en una galería al aire libre o ser parte de un mausoleo.

Sinónimos: galería de nichos, panteón de nichos.

### **Contenedor alternativo** — *Alternative Container*

Cajón de madera rústica u otro receptáculo no metálico sin ornamentación, a menudo hecho de fibra vulcanizada, madera aglomerada o materiales compuestos, generalmente de más bajo costo que un ataúd.

Sinónimos: container, cajón.

### **Cremación** — *Cremation*

Exposición a las llamas de los restos humanos y del contenedor en el que se disponen dichos restos y posterior procesamiento de los resultantes fragmentos óseos en cenizas de consistencia y tamaño uniforme.

Sinónimo: incineración.

### **Cripta** — *Crypt*

Espacio en un mausoleo u otra construcción en el que se depositan restos cremados o enteros. En algunos casos los restos pueden ser inhumados, enteros o cremados, en una bóveda o cripta familiar o institucional. Este tipo de construcción es llamada cripta o bóveda y tiene varios niveles para el depósito de restos, los niveles subterráneos forman parte de la construcción.

Sinónimos: bóveda, nicho, cámara mortuoria.

**Disposición en urna — *Inurnment***

Colocación de los restos humanos cremados en una urna.

**Disposición final — *Disposition***

Colocación de los restos enteros o cremados en su lugar final de descanso.

Sinónimo: inhumación.

**Fondo para mantenimiento — *Endowment Care Fund***

Dinero cobrado a los compradores de propiedades en el cementerio y colocado en fideicomiso para el mantenimiento del cementerio.

Sinónimos: fondo de gastos comunes de mantenimiento, fondo de expensas.

**Funeraria — *Funeral Home***

Proveedor de servicios y artículos fúnebres.

Sinónimos: casa de sepelios, empresa fúnebre, cochería, casa o empresa mortuoria, agencia funeraria.

**Mausoleo — *Mausoleum***

Construcción en la que los restos son enterrados o inhumados.

**Nicho — *Niche***

Espacio compartimentado en un columbario (galería), mausoleo o pared de nichos en el que se deposita la urna. En determinados casos, los ataúdes que cumplen con ciertas características pueden ser depositados en un nicho.

**Panteón — *Pantheon***

Se denomina panteón al cementerio en general y también a las construcciones para disposición de restos, como puede ser una bóveda familiar, sector institucional dentro de un cementerio o un panteón de nichos.

**Propiedad en un cementerio — *Cemetery Property***

Tumba, cripta, nicho o bóveda.

## **Revestimiento de sepultura o tumba/contenedor exterior**

### **— *Grave Liner/Outer Container***

Revestimiento de concreto, que encierra al ataúd rodeándolo dentro de la tumba. Algunos de los revestimientos comprenden los lados y la parte superior del ataúd. Otros, llamados bóvedas para entierro, encierran completamente el ataúd. Los revestimientos de tumba minimizan el hundimiento del terreno, genéricamente denominado contenedor exterior para entierro.

Sinónimos: caja, gaveta, box, cubre-caja, losa, container.

## **Sepelio — *Interment***

Entierro, disposición final en urna, mausoleo o sepultura.

Sinónimos: inhumación, este término abarca los diferentes tipos de disposición final de los restos.

## **Servicios de cementerio — *Cemetery Services***

Apertura y cierre de tumbas, criptas o nichos, colocación de bóvedas cubre-cajas y revestimientos de tumbas, instalación de lápidas y mantenimiento de largo plazo de parcelas e instalaciones del cementerio.

## **Servicio conmemorativo — *Memorial Service***

Ceremonia en conmemoración del fallecido sin la presencia del difunto. El término “memorial” existe en idioma español pero su uso se refiere a los monumentos recordatorios o “In Memoriam” de difuntos cuyos restos no han sido encontrados, o en honor a los muertos en la guerra o conflicto similar.

## **Servicio en la tumba — *Graveside Service***

Servicio conmemorativo del fallecido llevado a cabo en el cementerio antes del entierro.

Sinónimos: servicio en la sepultura, servicio en el cementerio y responso final cuando incluye servicio religioso.

### **Servicios fúnebres** — *Funeral Services*

Servicios provistos por un director fúnebre o de funeraria y su personal, los cuales pueden incluir asesoría a los familiares en la planificación del funeral, transporte, depósito, refrigeración y embalsamamiento de los restos, preparación y presentación de avisos y obituarios, obtención de autorizaciones y permisos y la coordinación con el cementerio, crematorio u otros terceros prestadores de servicios.

Sinónimo: servicios funerales, servicios de pompas fúnebre, servicios de exequias, servicios de honras fúnebres.

### **Sociedad conmemorativa** — *Memorial Society*

Organización que provee información acerca de funerales e inhumaciones, pero que no forma parte de la industria funeraria estatalmente regulada.

### **Sociedad de planificación de funeraria** — *Funeral Planning Society*

Ver “Sociedad conmemorativa”.

### **Tumba** — *Grave*

Un espacio de terreno en un cementerio para el entierro de restos.

Sinónimos: fosa, sepulcro, sepultura, parcela, solar, osario.

### **Urna** — *Urn*

Contenedor para restos humanos cremados. Puede ser colocada dentro de un nicho en un columbario, panteón familiar o mausoleo o sepultada en la tierra. La familia puede conservar la urna consigo o retirarla del crematorio para enterrarla o esparcir las cenizas en un lugar favorito o escogido previamente por el difunto.

Sinónimo: urna cineraria

**Velatorio (velorio) — *Viewing***

Período de tiempo previo al entierro o disposición final de los restos, durante el cual los deudos velan al difunto y reciben visita de pésame o condolencias de sus amigos y familiares.

El velatorio es siempre de cuerpo presente y puede realizarse a ataúd abierto o cerrado dependiendo de los requerimientos legales, tradiciones religiosas o voluntad de la familia.

Sinónimos: velación, velorio, vigilia, capilla ardiente.

**Visitación — *Visitation***

Visita de condolencias a los deudos.

Sinónimo: visita de pésame.







**Federal Trade Commission**  
Bureau of Consumer Protection  
Division of Consumer and Business Education

Junio 2000

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

